

## 令和元年度 指定管理者モニタリング結果及び評価表

### 1 施設の概要

施設名称	松本市ながわ山彩館	所管課 TEL	西部農林課 内線33132						
所在地	松本市奈川2120番地1	設置年月	平成13年5月						
施設設置目的	市民の交流と特産物の開発を通じ、農林業及び地域の活性化を図る。								
施設概要・設備	加工実習室:5室137㎡ 研究室:1室103㎡ 多目的スペース:79㎡ トイレ・倉庫・更衣室:210㎡								
指定管理者名(選定方式)	一般財団法人 奈川振興公社(特命)								
指定期間	平成29年4月1日 ~ 令和2年3月31日(3年間)								
指定管理者の 主な業務	1 使用許可に関する業務 2 施設及び設備の維持管理に関する業務 3 前2号に掲げるもののほか、山彩館の運営に関する事務のうち市長のみの権限に属する事務を除く業務								
利用料金制の導入	あり 利用料金制委託料併用方式								
施設の利用状況	利用区分等	利用目標	利用実績	対目標比(%)	対前年比(%)				
	直売施設利用者数	15,000人	12,545人	83.63%	94.15%				
	加工施設利用者数	1,300人	1,458人	112.15%	98.58%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		指定管理料	2,400,000	指定管理料	2,433,469				
	利用料収入 (使用料)	1,900,000	利用料収入 (使用料)	1,907,108					
	自主事業収入	7,652,000	自主事業収入	3,581,900					
	計	11,952,000	計	7,922,477	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費	7,330,000	人件費	4,668,547	指定管理料	2,433,469	指定管理料	2,411,145
		事業費	2,250,000	事業費	2,160,841	借地料	116,182	借地料	116,182
		自主事業費	2,372,000	【内訳】 ・光熱水費費 ・賃借料 ・委託料 自主事業費	2,110,708	委託料	32,703	修繕料	762,912
計	11,952,000	計	8,940,096	計	2,582,354	計	3,290,239		
損益	0		-1,017,619	差引	-2,582,354	差引	-3,290,239		
(特記事項)									

## 2 市(所管課)による評価

指定管理者の事業計画書(提案書)の内容に基づいて、その水準が達成されているかを市が点検・評価するものです。  
 評価の手段は、実績報告書(毎月)及び事業報告書(年度終了時)の点検並びに立入検査(随時)等によるものです。

評価の基準	
A	(1.0) 高いレベルで実施されており、高く評価できる。
B	(0.7) 事業計画書(提案書)どおり適切に実施されており、問題は見られない。
C	(0.5) 事業計画書(提案書)どおり概ね実施されていたが、一部に不適切な部分の確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分の確認されたので、改善を指示したが、未対応または改善の見込みがなく、指定管理者の取り消しを含め検討する必要がある。

小計
61.6

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理基準対応	市民の平等利用	1 合理的な理由なく利用者を制限や優遇するなど、市民の平等な利用を妨げていないか	2	B	誰でも利用しやすい環境づくりに努め、利用者等、有利または不利にならない管理運営がされている。
	職員の労働条件	2 労働関係法令等を遵守し、業務従事者の正当な労働条件を確保しているか	2	B	労働条件モニタリングチェック項目により確認したところ、業務従事者の適正な労働条件は確保されている。
	危機管理対策	3 災害時や緊急等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	緊急連絡網・緊急時マニュアルの整備により、問題はない。
		4 指定管理者の責に帰すべき事由による損害賠償等のリスクに対応しているか	2	B	施設内に潜在するリスクの洗い出しを行い、利用者の事故を防止するための対策が講じられている。
	個人情報保護	5 個人情報等や業務上知り得た秘密の保護について、書類・電子データ等のセキュリティ対策を講じているか	2	B	管理方法について責任者が管理を行っており、個人情報等に十分配慮されていて問題ない。
	情報公開	6 情報公開や監査請求を理解し、適切な対応を行っているか	2	B	経理担当が本施設専用の会計帳簿により、経理の管理をしており、情報公開、監査請求に対処できる内容となっている。
管理能力	団体の概要	7 団体の経営状況は良好であり、経営の安定性を欠く点はないか	4	C	財務モニタリングチェック項目により分析した結果、損失がみられるが改善に向けて対応を行っている。
		8 当該施設管理運営をサポート・バックアップする体制はあるか	2	B	近隣には当該施設のほかに管理施設があるため、応援・連携体制が図られており良好である。
	管理運営	9 市が示す設置目的及び施設運営方針を理解し、仕様書に示した業務を適切に行っているか	5	B	設置目的、管理運営業務等が計画に基づき十分に把握され、適切に計画が履行・遵守されている。
		10 市や関係団体等と緊密に連携し、責任を持って事業に取り組んでいるか	3	B	地元農家、団体等と連携を図り、責任をもって管理運営されている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	職員配置計画のとおり人員が配置されており、施設管理運営上適切である。
		12 現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切であるか	2	B	現場責任者及び指揮系統などの明確化が図られるように努めている。
	働き方改革の推進	13 働き方改革に積極的に取り組んでいるか	2	B	業務の効率化等について、定期的な会議の中で、改善に向けた話し合いが行われている。
	職員研修・人材育成	14 職員研修計画や業務指導に関し、適切に実施されているか	2	B	独自の現場研修を行う等、職員の意識向上に努めている。
	経理及び事務処理等	15 会計処理の基準等に基づき、適正に事務処理が行われているか	3	B	3人体制による内容確認や、会計事務所による月1の確認を行うなど、適切な収支経理に努めている。
		16 業務の第三者委託の範囲、委託先は適切に実施されているか	2	B	合併浄化槽、消防設備保守点検業務等について、第三者との当該契約に係る契約書等を確認した結果、適切に実施されている。
		17 業務報告や事業報告を適切に作成し、期限までに報告されているか	3	C	実績報告書や事業報告書に記入誤りが見受けられる。
安全管理	18 事故防止等の安全対策は明確で、職員の教育・訓練は実施されているか	4	B	安全講習の実施・受講、緊急連絡網の整備がされ、市担当とも連絡を密にしており問題はない。	
施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての的確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	日常の巡回、清掃等が適切に行われており、業務範囲についての的確に把握されている。また、仕様書のとおり管理が適切に行われている。
		20 施設の設置目的を把握し、施設の効用を最大限に発揮する事業運営を行っているか	5	B	設置目的、管理運営業務を的確に理解した事業計画となっており、適切に計画が履行されている。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	事業仕様書のとおり業務が適切に行われている。
	地域との連携	22 地域の住民や団体等との連携に積極的に取り組んでいるか	2	B	地域内外の山菜、野菜、特産品等を委託販売、地域の文化祭や観光協会と連携した蕎麦祭り等、説教的に地域と連携した取り組みに努めている。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	新聞広告を掲載したり、各種イベントを開催することにより、利用促進に努めている。
	利用者サービス向上	24 利用者の利便性や満足度を高めるため、具体的な方策を講じているか	5	B	利用者からの意見・要望・苦情等を反映させ、サービス向上に努めている。
	障害者等への配慮	25 障害者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理がなされているか	3	B	高齢者の利用が特に多いため、利用しやすい環境・接遇に努めている。
	苦情・要望等への対応	26 利用者アンケート等を適切に実施し、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか	3	B	アンケート用紙を食堂に設置し、利用者の意見・要望を業務に反映させている。
	セルフモニタリング	27 セルフモニタリングが適切に行われているか	3	B	毎月提出される実績報告書から適切にセルフモニタリングが行われていることが確認できており、問題はない。
環境への配慮	28 エネルギー削減等の具体的な目標を定め、その達成に向けて取り組んでいるか	2	B	こまめな消灯や電灯をLED化するなど、積極的にエネルギー使用量削減等の取組みを行っている。	
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費節減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	メンテナンスの徹底、小まめな節電等を行うなど経費削減を図っている。
	事業報告及び決算	30 支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画とおり収入が確保できたか(又は、利用者を確保できたか)	4	B	食堂・売店施設の貸付けにより、総収入・総支出ともに計画を下回ったが、利用料収入については概ね事業計画どおり確保できた。

### 3 利用者による評価

(協定書で指定管理者に実施を義務付けている利用者アンケートの内容)

利用者アンケート	実施時期	別紙のとおり
	調査対象	別紙のとおり
	調査方法	別紙のとおり
調査結果	別紙のとおり	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙のとおり	

### 4 指定管理者による自己評価

令和元年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食堂部門の簡易化を図り、500円ランチ⇒日替わり弁当へ変更をいたしました。また定番のざるそばに加え、新たな客層を取り入れるため、肉付けそばなどにチャレンジをいたしました。</li> <li>・新商品の開発、販路拡大に努めました。</li> <li>・奈川全体の高齢化により農作物減の部分社内農林部で補ってもらい、奈川産ブランドの販売に努めました。(例: 伝統野菜の保平かぶ 在来種の奈川在来そば とうもろこしなどの高原野菜)</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート結果について、スタッフ内で情報を共有し、真摯に受け止め、改善策を考え対応できるよう努めました。</li> </ul>
今後の目標	

### 5 市(所管課)による総合評価

総合評価 (4段階評価) の基準		
A	(1.0)	アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等を含め、総合的観点から高く評価できる。
B	(0.7)	アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等も含め、総合的観点から標準を満たしていると評価できる。
C	(0.5)	アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容等、標準を満たしているが、今後改善を必要とするところがある。
D	(0.2)	改善すべき点が多く、標準に達しないと判断する。

#### 【自主事業を実施している場合の評価】

管理者自ら開発した地元特産の蕎麦や漬物などの商品を販売するなど工夫がみられ評価できます。

#### 【総合的な評価】

直売施設利用者は観光客が大半を占めており、経済情勢や天候などの影響に左右されるため、令和元年度は前年度とほぼ横ばいでありましたが、以前に比べると減少傾向にあります。利用者の増加を図るため、各種イベントやSNS等で積極的なPRを行っており、評価できます。

アンケートによる、利用者の意見・要望に可能な限り応えようとする姿勢は評価できます。

令和2年度からは(株)ふるさと奈川が指定管理者となりますが、地域の団体として、お互いに協力をを行い、地域の発展のため、地域特性を活かした多彩なイベント等を行うなど、地域の核となるような施設づくりを期待します。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
68.6

判断の基準	
75点以上	「良好」
60点以上75点未満	「適正」
45点以上60点未満	「要改善」
45点未満	※「不可」

※「不可」の場合は、指定管理者の取消処分を含め、早急な改善対応の検討が必要

判断結果
適正

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	4月から11月まで														
	調査対象	ながわ山彩館利用者														
	調査方法	アンケート用紙への回答														
調査結果	回答者数	22人														
	1 地域	松本市内	1人	長野県	6人	愛知県	4人	東京都	3人	神奈川県	1人	千葉県	1人	未回答	6人	
	2 性別	男	10人		女	10人		未回答	2人							
	3 年代	未成年	2人	20代	0人	30代	2人	40代	4人	50代	5人	60代	3人	70代	4人	未回答
利用者からの意見 要望・苦情等	4 来館回数	初めて	3人、2回目		3人、3～5回目		3人、6回以上		13人							
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・カレーの肉が多いので調整してほしい。</li> <li>・日替わりランチを復活してほしい。</li> <li>・食事の膳にお品書きをつけたらどうでしょうか。</li> <li>・コーヒーの提供に時間がかかり、味がない。</li> <li>・カレー・カボチャスープが美味しかったが、提供時間もう少し早くなると良い。</li> <li>・ランチなくて残念でしたが、ハンバーグおいしかった。</li> <li>・地元の家庭料理を提供してほしい。</li> <li>・奈川のじゃがいもを使用したコロツケを定食に加えてほしい。</li> <li>・そばがおいしい。はしがすべりやすいので改善してほしい。スタッフ感じいい。</li> <li>・地域の野菜を充実させてほしい。</li> <li>・キャンプ用に調理済みの野菜があればいい。</li> <li>・山菜類の販売を増やしてほしい。</li> <li>・野菜・山菜類の数を増やしてほしい。</li> <li>・HPの情報が古かった。</li> </ul>														